

Раздел 2

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: АКТУАЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ

М. Н. Беляева

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ХОСТЕЛОВ ЕКАТЕРИНБУРГА

Статья посвящена развитию хостелов как особого типа гостиниц на рынке гостиничного хозяйства Екатеринбурга. Автор статьи выявляет проблемы и предлагает варианты их решения. Также автор определяет дальнейшее развитие хостелов как перспективной составляющей гостиничного бизнеса Екатеринбурга.

Ключевые слова: гостиничное хозяйство, хостел, ГОСТ, Екатеринбург, особенности хостелов.

M. N. Belyaeva

PROBLEMS AND PROSPECTS OF HOSTELS IN YEKATERINBURG

The article is devoted to the development of hostels as a special type of accommodations on the Ekaterinburg hotel industry market. The author identifies problems and offers options for their solutions. The author also determines the further development of hostels as a perspective component of the hotel business of Ekaterinburg.

Key words: hotel industry, hostel, GOST, Ekaterinburg, advantages and disadvantages, hostel peculiarities.

Хостел (англ. «hostel» – «общезитие») – европейская система размещения, предоставляющая своим постояльцам на короткий или длительный срок жилье, представляющее собой, как правило, спальное место без дополнительных удобств в комнате.

Согласно ГОСТу «хостел» – экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузел, как правило, за пределами номера/комнаты, а также помещения (зоны, места) для общения гостей [1].

Доля молодежного туризма на мировом рынке бизнеса путешествий составляет порядка 18%, или около \$136 млрд. в год. Ночлег в хостелах выбирают более 87% молодых путешественников [4]. Российские бизнесмены, постоянно ищущие новые идеи для инвестирования в прибыльные области предпринимательства, стараются не отставать от западных коллег. Хостелы – сегмент коммерческой недвижимости, который пока еще в нашей стране не так развит, однако он вполне заслуживает особого внимания.

Екатеринбург – быстроразвивающийся город-миллионник, в котором ежегодно проходит большое количество мероприятий разного уровня. Наиболее значимыми для города являются ежегодное проведение «Иннопрома» и, в ближайшем будущем, нескольких матчей Чемпионата мира по футболу 2018 года.

Надо отметить, что из 112 средств размещения в Екатеринбурге больше половины занимают мини-отели и хостелы.

Цель статьи – определение путей решения проблем, связанных с развитием хостелов в Екатеринбурге.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих задач:

1. представить специфические особенности хостелов;
2. определить тенденции спроса на услуги хостелов;
3. выявить проблемы развития хостелов в Екатеринбурге и предложить варианты их решения.

Хостел хорош как вариант для малобюджетных путешествий. Первые хостелы представляли собой школьные здания, пустующие во время каникул. Их сдавали путешествующим студентам. Сегодня число хостелов в мире превышает 4,5 тыс. Спрос на проживание в хостелах растет с каждым годом, например, в 52 швейцарских хостелах, принадлежащих местной молодежной организации, в год предоставляется 925 тысяч ночевков. Годовой оборот достигает чуть менее 46 млн. долларов, прибыль составляет почти 9,63 млн. долларов [4].

Эта отрасль гостиничных услуг показывает хороший уровень рентабельности. Срок окупаемости хостела при рассмотрении пессимистичного варианта событий, когда максимальная наполняемость происходит только в летние месяцы, составляет порядка 10 лет. Как правило, хостелами становятся переоборудованные жилые помещения и старые дома. Но из-за общих изменений в гостиничной отрасли,

стараясь привлечь клиентов дополнительными удобствами, в последние годы инвесторы стали возводить хостелы с нуля.

В России хостелы только начинают формироваться как рынок. Хостелы – это уникальный сектор для нашей страны, требующий особого внимания в формировании законодательной базы и установления прямого порядка в соблюдении требований и норм с целью поднятия индустрии хостелов на более профессиональный уровень.

В России первые гостиницы с указанием термина «хостел» стали появляться только несколько лет назад, однако официального определения, что такое хостел и каким он должен быть, не существовало. По мере роста количества хостелов в Москве и Санкт-Петербурге термин стал постепенно входить в обиход, но отсутствие единых стандартов зачастую вводило туристов в заблуждение, поскольку в ряде случаев под вывеской «хостел» подразумевались лишь необустроенные общежития или переполненные кроватями коммунальные квартиры, мало предназначенные для цивилизованного пребывания туристов. Отсутствие законодательной базы также сказывалось на работе качественных хостелов – формально они не могли называть себя полноценными гостиничными объектами.

Инициаторами создания стандарта выступили некоммерческое партнерство «Межрегиональное объединение развития индустрии хостелов» (также известное хостелерам как «Союз Хостелов России») и некоммерческое партнерство «Лига Хостелов». В сентябре 2014 года случилось знаковое событие: был разработан ГОСТ «Общие требования к хостелам», который не только дает официальное признание данному виду гостиниц, но и устанавливает обязательные требования к подобным объектам. ГОСТ вступил в силу с января 2015 года. На его основании в дальнейшем планируется принятие различных региональных законов, регулирующих деятельность хостелов на местном уровне.

Хостелы – это интересный тип гостиничных предприятий, который отличается от гостиниц тем, что:

- остается самым доступным средством размещения для студентов и прочей странствующей молодежи;
- наличием общей кухни, где гости самостоятельно готовят себе еду;
- типичный для хостелов тип комнаты – многоквартирный дом, в котором живет шесть, восемь, десять или двенадцать человек;
- удобства в хостелах расположены, как правило, «на этаже».

Хостел, как и любой другой тип гостиницы, имеет свой набор основных и дополнительных услуг.

Специфика же основных услуг хостелов заключается в том, что упор делается на самообслуживание гостей. То есть туристов не обслуживает

персонал (как это делается в отеле), а предоставляются необходимые для проживания условия и не более.

Так к основным услугам хостелов относятся:

- предоставление койко-места;
- выдача постельного белья и полотенца (не реже 1 раза в 5 дней);
- предоставление в пользование ванной комнаты и санузла;
- предоставление ниток и иголок;
- предоставление кухни, посуды для готовки;
- вызов такси;
- бронирование и заказ билетов;
- багажная комната;
- утренняя побудка;
- предоставление аптечки.

Наиболее распространенные дополнительные услуги обычно следующие:

- подбор и заказ экскурсионных туров;
- Wi-Fi доступ в Интернет;
- хранение ценных вещей в сейфах;
- заказ завтраков;
- предоставление тапочек, берушей, зубного набора, шампуня, мыла, геля для душа;
- предоставление зонтов и дождевиков;
- копировальные услуги;
- предоставление фена;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- стирка вещей;
- настольные/подвижные игры;
- прокат велосипедов, роликов и т.д.

Но, тем не менее, в большинстве случаев набор дополнительных услуг в хостелах намного скромнее.

Многие хостелы имеют жесткий распорядок и правила. Часто вводится запрет на курение, употребление алкоголя и посещение гостей.

Наиболее серьезной проблемой считается безопасность в хостелах. Несмотря на то, что большинство из них имеют в своем распоряжении специальную охрану, воровство в хостелах до сих пор портит их репутацию.

Помимо этого, к недостаткам можно отнести:

- не все хостелы предлагают услуги по уборке номеров;
- общий санузел;
- необходимо уточнять, после какого часа хостел закрывается;

- большое количество проживающих в комнате;
- есть опасность попасть в неприятную компанию;
- скромный набор дополнительных услуг.

Положительная же сторона хостелов в том, что есть возможность познакомиться со многими интересными людьми. Хостелы служат своего рода центрами концентрации творческих людей (начинающие музыканты, художники, актеры).

Также хостелы обладают такими преимуществами, как:

- выигрыш в цене по сравнению с любой гостиницей;
- атмосфера. Хостел дает возможность близко пообщаться с людьми (в том числе, и из разных стран);
- в хостелах можно улучшить свои знания языка, общаясь с его носителем, или просто получить ценный жизненный опыт и найти интересного собеседника;
- предлагаемые хостелами услуги обеспечивают достаточный комфорт для проживания;
- большинство хостелов расположены близко к главным достопримечательностям города.

Чтобы открыть данный сегмент гостиничного бизнеса, не обязательно обладать внушительным списком инвесторов или серьезным капиталом. Достаточно обеспечить себя средствами на аренду квартиры и покупку необходимой мебели, и перед вами откроется возможность открытия бюджетного варианта размещения. Ниша еще достаточно свободна. Формат хостела отлично зарекомендовал себя в мире. Желающие сэкономить на проживании есть всегда, поэтому заполняемость хостелов держится на хорошем уровне круглый год.

Для открытия интересного и успешного хостела необходимо иметь свежую идею, опыт управления, огромное терпение и силы для работы. Финансовые вложения зависят уже от масштаба, расположения, оснащения, ремонта и ряда других факторов.

Основные, на наш взгляд, проблемы развития хостелов в Екатеринбурге:

- изменение законодательства;
- потеря клиентов в связи с низким качеством услуг;
- снижение загрузки после проведения мероприятий международного уровня.

На рынке гостиничного хозяйства в отношении хостелов существуют такие угрозы, как:

- в качестве законодательной инициативы предполагаемый проект федерального закона «О внесении изменения в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации» запрещающего использование жилых помещений для осуществления деятельности хостелов и мини-отелей [2].

Данный проект при его утверждении может полностью приостановить деятельность хостелов как типа гостиничных услуг, так как практически все хостелы, осуществляющие работу на территории России, располагаются именно в жилых домах;

– деятельность таких компаний, как Airbnb (онлайн-площадка для размещения, поиска, аренды частного жилья по всему миру, дающая возможность за необходимую туристу сумму снять абсолютно любое жилье на любой срок). Многие путешественники активно пользуются данным ресурсом, ведь он помогает значительно экономить средства. Но, опять же, не дается никакой гарантии безопасности (как личной, так и в денежном плане), и всегда остается риск возникновения всяческих проблем. Проживание же в хостеле регламентируется ГОСТом, что дает некоторую уверенность в своем пребывании (за исключением еще не проработанных моментов, указанных ранее в данной статье);

– также одним из популярных в современном мире ресурсов является couchsurfing, подразумевающий пребывание туристов на бесплатной основе в другом городе или стране всего лишь по договорённости с человеком, готовым предоставить своё жилище во временное пользование. Минусами так же, как и в предыдущем случае, остаются неизвестность и отсутствие полноценной гарантии безопасности, а вот плюсы весьма велики для самих путешественников – отсутствие платы за ночлег.

Опираясь на отзывы гостей с различных Интернет-ресурсов (booking.com, tripadvisor.ru и непосредственно с домашних страниц различных существующих хостелов), стоит отдельно рассмотреть проблему уборки хостелов как важный аспект, влияющий на мнение гостей о месте пребывания.

Постояльцы хостелов зачастую жалуются именно на некачественную уборку помещений, санузлов, несвоевременную смену постельного белья и т. д. Для решения данной проблемы существует несколько вариантов:

1. провести наблюдение выполняемых администратором операций и оценить качество выполненной им работы. Результаты проанализировать, выявить недостатки, предложить решения для улучшения работы конкретного работника;

2. при большой загрузке хостела можно нанять на постоянной основе либо еще одного администратора (как правило, в хостеле всегда один работник), либо уборщика (что в разы ускорит работу портье, повысит качество уборки во всех помещениях хостела и снизит жалобы гостей);

3. также можно сотрудничать с клининговыми компаниями. Преимущество данного варианта решения проблемы заключается в том, что администратор в принципе не будет отвлекаться на постороннюю

работу, а владельцу хостела не придется содержать в своем штате дополнительного работника (как правило, отчисления компании на аутсорсинге гораздо меньше, чем выплата заработной платы постоянному сотруднику).

Решение проблем с уборкой значительно повысит имидж хостела.

Значимой проблемой является излишек средств размещения после проведения мероприятий международного уровня.

В первую очередь стоит обратить особое внимание на основной контингент туристов, приезжающих в Уральский регион. Хостелы ориентированы на бюджетных путешественников, которые хотят жить в центре города и платить небольшую сумму (не больше 1 тыс. руб. за ночь, в то время, как средняя цена на гостиницы класса «2-3 звезды» составляет порядка 4-5 тыс. руб.). В основном, вне мероприятий глобального уровня в столицу Уральского региона едут бизнес-туристы, транзитные путешественники (отправляющиеся, к примеру, на озеро Байкал), люди, интересующиеся историей (чем относительно богат Уральский регион), туристы с узкими интересами (как, например, геология или металлургия), а также школьники и их родители.

Учитывая, что главным контингентом на Чемпионате мира по футболу 2018 года будут студенты и болельщики, обладающие небольшим бюджетом, то упор в развитии гостиничной отрасли и ставится на хостелы.

Различные вопросы, касающиеся хостелов, актуальны для Екатеринбурга, поскольку в представлении большинства туристов Екатеринбург считается городом дорогих отелей. Такой взгляд на Екатеринбург нужно менять, создавая для туристов возможность не только выбрать отели с разными ценовыми характеристиками, но и привлекать их интересным общением со сверстниками и единомышленниками.

Можно определить несколько вариантов решения затруднений с загрузкой номерного фонда хостелов:

1. сотрудничество с университетами и школами (обеспечение заполняемости номерного фонда за счет приезжающих на различные олимпиады, турниры и Дни открытых дверей);

2. сотрудничество с вузами города и заключение с ними договоров на использование хостелов как общежитий (тем самым руководство хостелов не только обеспечивает себе постоянную загрузку номерного фонда, но и гарантирует постояльцам безопасность и предоставление всех необходимых им услуг, что немаловажно при выборе места пребывания, в отличие от квартир, сдающихся на сутки);

3. сотрудничество с турфирмами (что обеспечивает регулярную загрузку номерного фонда);

4. узкоспециализированная направленность хостелов (ориентируясь на конкретный контингент туристов, можно не только сделать отличную рекламу предприятию, но и обеспечить хостел лояльными гостями, что является важным фактором в работе гостиничных предприятий).

Помимо этого, можно также разрабатывать интересные и оригинальные концепции, которые будут способствовать большей узнаваемости того или иного хостела, его популяризации среди прочих средств размещения, большим продажам гостиничного продукта.

Решение данных проблем позволит не только привлечь большее количество туристов в Екатеринбург, но и укрепить позиции хостелов как полноценного средства размещения на гостиничном рынке города.

У хостелов должна быть концепция и программа развития. На данный момент, всё довольно однообразно: без какой-либо идеи хостелы остаются всего лишь местом для ночлега. Совершенно разные люди, которых ничего не сближает, живут по соседству. Хостел же предполагает некоторую общинность, когда гости соединены одними интересами, увлечениями, целями. Вызывать опасение может появление сетей хостелов, которые работают по единому стандарту и вытесняют с рынка уникальные в этом плане средства размещения с интересными подходами и самобытными местами. Без каких-либо своих «фишек» не обойтись.

Хостелы – своеобразный тип общежития, непроизвольно объединяющий людей не только со всей страны, но и с различных точек мира. Учитывая огромную популярность хостелов среди молодежи и студентов, хостельеры стараются следовать всем современным тенденциям, ориентируясь именно на данный класс людей. На данный момент владельцы хостелов не только решают проблему расширения предоставляемых услуг, но и ищут пути ребрендинга своего продукта для большего привлечения постояльцев.

Некоторые хостелы делают упор на нестандартное оформление интерьера; кто-то всего лишь дает своему бизнесу интересное название; кто-то привлекает к сотрудничеству творческих людей и начинающих музыкантов и художников; иные же определяют свою собственную узконаправленную специфику хостела.

На данный период времени относительно хостелов разработан ГОСТ, упоминаемый ранее в данной статье. Он определяет основные понятия касательно данного типа размещения, характеристики, все необходимые моменты для существования хостелов как полноценных средств размещения.

Все же трудно придумать более подходящий вариант проживания для молодого путешественника, чем хостел. Этот тип гостиницы получил широкую популярность у современных студентов, главным образом благодаря дешевизне. Хостел не предлагает богатого убранства номеров и большого разнообразия услуг. Это скорее не отель в его классическом

понимании, а вариант общежития, где под одной крышей в большом помещении проживают люди, которых не смущает коммунальный дискомфорт.

В связи с проведением международных масштабных мероприятий в ближайшие годы ожидается усиление конкуренции на рынке гостиниц Екатеринбурга класса «3-4 звезды». В данных сегментах постепенно происходит насыщение рынка – средние цены на проживание будут неизбежно снижаться, неконкурентоспособные гостиницы будут покидать данный сегмент, переходя в категорию отелей эконом-класса [3].

За 2014 год в Екатеринбурге появилось весомое количество хостелов. В 2015 году прослеживается спрос на данный сегмент гостиничного рынка, но несколько не больше, чем в прошлом году.

Но все же хостелы – очень привлекательный сегмент бизнеса, потому что они относятся к эконом-классу. Во время кризиса все будут перераспределять свои бюджеты, сокращать расходы. Возможно, кто-то решит сэкономить на своих поездках. Хотелось бы верить, что спрос на хостелы вырастет, потому что это более бюджетный вариант размещения, но предпосылок к этому не так много. Поэтому в ближайшей перспективе упор ставится именно на развитие и решение проблем уже существующих хостелов, чему способствует активные действия как хостельеров.

Литература

1. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам [Электронный ресурс]: Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст. – Доступ из информационно-правового портала Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: URL: <http://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&baseC=6&page=10&month=12&year=2014&search=&id=188286> (дата обращения 01.11.2015)
2. Федеральный закон «О внесении изменения в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации»: [Электронный ресурс]: URL: [http://asozd2c.duma.gov.ru/addwork/scans.nsf/ID/E05154DEFCC2D33E43257EB9003A3D2F/\\$FILE/876688-6.PDF?OpenElement](http://asozd2c.duma.gov.ru/addwork/scans.nsf/ID/E05154DEFCC2D33E43257EB9003A3D2F/$FILE/876688-6.PDF?OpenElement) (дата обращения 01.11.2015)
3. Екатеринбург делит звезды: [Электронный ресурс]: URL: <http://www.kommersant.ru/doc/2574382> (дата обращения 01.11.2015)
4. Хостел – правильные инвестиции: [Электронный ресурс]: URL: <http://finam.info/news/hostel--pravilnie-investitsii/> (дата обращения 01.11.2015)